

広島学院中学校・高等学校カスタマーハラスメント防止対策基本方針

第1 目的、位置づけ等

- 1 本方針は、広島学院中学校・高等学校（以下「学校」という。）に関わるステークホルダーとの建設的な対話を重視しつつ、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）を防止し、教職員等の人格と尊厳及び安全を守り、健全な就業環境を維持するための基本理念及び基本原則を定める。
- 2 本方針は、学校におけるカスタマーハラスメント対策の最上位方針とする。
- 3 学校は、本方針に基づき、広島学院中学校・高等学校カスタマーハラスメント防止対策規程（以下「防止対策規程」という。）及びカスタマーハラスメント対応基本マニュアル（以下「マニュアル」という。）を整備する。
- 4 本方針と防止対策規程又はマニュアルの定めが抵触し、又は解釈上疑義がある場合は、本方針の趣旨に従って防止対策規程又はマニュアルを解釈・運用する。

第2 基本理念

- 1 学校は、カトリックの伝統と設立母体であるカトリックイエズス会の掲げる理念を建学の礎とし、「他者のために、他者とともに（For Others, With Others）生きる人」を育成するという教育精神に基づき、教職員等の尊厳を守る。
- 2 学校は、ステークホルダーからの意見・要望に誠実に対応することを基本とする。
- 3 学校は、カスタマーハラスメントを容認せず、組織として毅然とした態度で対応する。

第3 用語の定義

本方針において用いる用語の定義は、特段の定めがない限り、防止対策規程に定めるものとする。なお、本方針における主要用語の定義は、次のとおりとする。

（1）「カスタマーハラスメント」

教職員等の職場において行われる、ステークホルダーによる言動であって、次の全ての事項を満たすものをいう。

- ① ステークホルダーによる言動であること。
- ② 教職員等が従事する職務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えるものであること。
- ③ 当該言動により、教職員等の就業環境又は教育研究環境が害されること。

（2）「ステークホルダー」

生徒、卒業生、入学予定者、保護者、取引先、学校施設利用者、近隣住民その他学校の教職員を除く学校の事業活動に利害関係を有する全ての者をいう。

（3）「教職員等」

防止対策規程に定める学校において就業する者及び特定受託事業者を含む全ての教職員をいう。

(4) 「教職員等の職場」

学校校地等の物理的な職場のほか、学校の事業と関連性を有する、学校内・学校外、正課・課外、就労時間内・就労時間外を問わず、教職員等が就業に関連して関与する場所・場面をいう。

(5) 「就業環境が害される」

教職員等が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、教職員等が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

第4 適用範囲

- 1 本方針は、ステークホルダーによるカスタマーハラスメントに適用する。
- 2 本方針に定めのない具体的な対応手順、記録様式、段階的措置、関係部署の役割分担その他の運用細目は、防止対策規程及びマニュアルに定めるところによる。

第5 対応の基本原則

- 1 学校は、ステークホルダーからの意見及び要望に対し、事実確認を行い、合理的範囲で誠実に対応する。
- 2 学校は、意見及び要望の手段、態様又は内容が社会通念上の限度を超える場合、教職員等の人権及び安全を最優先し、対応を中断又は終了し、必要に応じて以後の対応窓口を限定する。
- 3 学校は、一次対応者に負担が集中しないよう、業務上のラインを中心とする組織的対応を行う。
- 4 学校は、悪質又は危険性が高い事案について、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め適切に対応する。
- 5 学校は、被害を受けた教職員等に対し、心身のケア及び必要な就業上の配慮を行う。
- 6 学校は、事案対応に当たり、個人情報・プライバシーの保護に配慮し、二次被害の防止に努める。

第6 相談・報告体制（役割の対応関係）

- 1 一時対応者である教職員等がカスタマーハラスメント（疑いを含む。）を受けた場合は、防止対策規程に定める現場対応責任者に速やかに報告・相談し、その指示又は助言に基づき対応する。
- 2 犯罪行為等、外部機関連携が必要な場合は、現場対応最終責任者の指揮の下、防止対策規程に定める手続により総務局中等教育事務室に報告・相談する。

第7 周知・研修

- 1 学校は、本方針を学内掲示及びウェブサイト等により周知する。
- 2 学校は、防止対策規程及びマニュアルに基づく教職員等向け研修・啓発を定期的に実施する。

附 則

- 1 本方針は、2026 年（令和 8 年）10 月 1 日から施行する。
- 2 本方針の改訂は、中等教育常務会の決定により行う。